

ПРОГРАММНАЯ СИСТЕМА АВТОМАТИЗИРОВАННОГО УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Баус С. С.

Научный руководитель: к.т.н., доцент И. В. Плотникова
национальный исследовательский Томский политехнический университет
E-mail: ssb@tpu.ru

Введение

Информационные технологии становятся в современных условиях эффективным инструментом для управления предприятием социально-культурной сферы, особенно в области управленческой деятельности, в стратегическом управлении, в управлении финансами, качеством продукции и услуг. Во всем мире развитие информационных технологий объясняется возросшей интенсивностью бизнес-процессов. Управленческая деятельность нуждается в информационном обеспечении для обработки информации при принятии управленческих решений [1]. Организация и реорганизация бизнес-процессов большинством современных компаний выполняются методами информационных технологий.

Развитие гостиничного бизнеса требует качественно новых инструментов управления. Современные информационные технологии, в частности системы автоматизации, предоставляют такие возможности. Автоматизация гостиничного бизнеса позволяет минимизировать потери прибыли на всех этапах, эффективно контролировать работу персонала, повышать качество обслуживания, предвосхищая желания своих гостей, и одновременно иметь защиту от недобросовестных клиентов [2]. Автоматизированная система управления объединяет в единый цикл учета все жизненно важные элементы гостиничного бизнеса.

Основная часть

Информационные технологии обеспечивают эффективное использование информационных ресурсов. В современной экономике роль информационных технологий (ИТ) состоит из двух групп факторов: факторы, которые исходят от производителей информационных технологий (например, создается принципиально новая инфраструктура бизнеса, расширяются кооперационные связи между партнерами по бизнесу; появляются новые секторы на информационном рынке, создаются принципиально новые виды деятельности), и факторы, которые исходят от потребителей ИТ (например, растут потребности в информационных ресурсах; возникают дополнительные условия для ведения бизнеса; возрастает зависимость успеха от гибкости предприятия; снижается стоимость оборудования и программного обеспечения) [3].

Для гостиниц остро встает вопрос выбора оптимальной системы автоматизации.

В профессиональных системах управления отелями используются хорошо отработанные технологии. Эти системы построены с учетом мирового опыта управления гостиничными предприятиями. Часто эффективность их применения обеспечивается не только за счет автоматизации, но и за счет изменения традиционных управленческих бизнес-процессов. В ряде случаев внедрение данных информационных технологий управления требует существенной организационной перестройки управления гостиницей в целом, что обычно дает положительный эффект, хотя порой приводит к возникновению сложностей организационного характера.

Одним из способов привлечения клиентов может стать внедрение в структуру гостиничного сервиса расширенных систем автоматизированного управления и обслуживания клиентов с использованием мобильных и биомедицинских технологий [1].

Внедрение ИТ в туристическую индустрию происходило в несколько этапов.

- Первым этапом было «создание данных». Главная цель его состояла в увеличении эффективности оперативной деятельности туристических фирм с помощью автоматизации процессов, основанных на применении информации.

- Второй этап – внедрение «информационных систем управления» и разработка таких информационных технологий, которые содействовали бы увеличению управленческой эффективности через усовершенствование требований к организации передачи информации.

- Третий этап – применение систем «стратегической информации», которые увеличивали конкурентоспособность фирмы. Различного вида интегрированные сети были внедрены для усовершенствования непосредственной деятельности турфирм, а также для установления связей с внешними организациями.

- Четвертый этап – «этап сетей», благодаря ему было произведено соединение сетей всех уровней: локальных, региональных, городских и глобальных. Главные особенности этапа – увеличение эффективности ИТ, - уменьшение размеров оборудования, снижение расходов на его приобретение, увеличение надежности,

организация взаимосвязи терминалов, расположенных в разных точках планеты.

Использование информационных технологий в гостиничном сервисе обусловлено решением следующих проблем:

- Информационные технологии принятия и обработки данных необходимы для решения структурированных задач, алгоритм которых уже известен и устойчив в течение длительного времени. Например, для регистрации клиента необходимо всего лишь ключ-карта или его сотовый телефон с предустановленным модулем NFC. Время регистрации сократится с 5 минут до нескольких секунд.

- Использование системы безопасности позволит гарантировать клиенту сохранность его вещей. Выходя из номера, постоялец должен будет приложить ключ-карту или телефон с модулем NFC к датчику, что автоматически поставит номер на сигнализацию.

Программное обеспечение охватывает весь спектр инструментов, необходимых для комплексной автоматизации управления гостиницей. Данные инструменты обеспечивают не только основные функции, но и позволяют производить контроль. Для контроля операций с наличными деньгами и кредитными картами создана строгая система аудиторских отчетов, которые формируются при закрытии смены и показывают выручку смены по способам оплаты и пользователям. В программе ведется подробный аудит работы персонала, включая отчет о «подозрительных» действиях. Особое внимание в системе уделено формированию отчетов.

Система финансового анализа хозяйственной деятельности организации построена на основе унифицированной системы отчетности. Она устанавливает стандартизированные форматы и классификации отчетов. Такая стандартизация позволяет легко сравнивать результаты финансовой деятельности и эксплуатационные характеристики анализируемой гостиницы с аналогичными гостиницами-конкурентами.

Последним программным продуктом и одним из самых молодых является «Интеллектуальная система - гостиница+». Данная система положительно отличается от других, тем что она не требует больших познаний от пользователя, проста в обращении, обеспечивает автоматизацию на всех уровнях функционирования, контроля и анализа гостиницей [3]. А самое главное, применима и для маленьких гостиниц, так и для больших транснациональных гостиничных сетей по всему миру, обеспечивая связь и информационный обмен между ними.

Интеллектуальная система управления гостиницей представляет собой единый комплекс взаимосвязанных интеллектуальных алгоритмов и включает в себя следующие подсистемы:

- коммерческий отдел;
- портье;
- менеджер и диспетчер по питанию;
- продовольственный склад;
- бухгалтерский учет;
- заработная плата;
- аудиторский контроль;
- анализ данных (месяц, квартал, год);
- построение поведенческих моделей и планирование;
- управление расписанием и т. д.

Заключение

Использование ГИС позволяет делать рациональное обоснование выбора необходимых информационных технологий и грамотное их использование в работе любых турфирм позволяют существенно повысить их конкурентоспособность, снизить трудоемкость рутинных работ, ускорить процессы получения и предоставления информации, необходимой как при работе с партнерами и клиентами, так и при принятии управленческих решений.

В заключении хочется отметить, что представленные программные продукты имеют свои плюсы и минусы. Выбор конкретной системы зависит прежде всего от конкретных целей, масштаба гостиницы, необходимого набора определенных инструментов, а также ценовой категории ПО. Если же рассматривать наиболее универсальный и инновационный продукт, то таким является «Интеллектуальная система гостиница+», так как в нем реализован совершенно новый подход к таким системам. Данный подход характеризуется на реализации принципов интеллектуальной системы для осуществления контроля, учета и прогнозирования.

Список использованных источников

1. Информационные технологии в туризме: справочно-методическое пособие для студентов направления «Менеджмент». М.: РМАТ, 2013.
2. СУБД Access в менеджменте туризма и гостеприимства: учебное пособие / Ф.А. Гурьянова, Л.А. Зуева, И.С. Карели и др.; под общей ред. Л.А. Родигина. М.: РИБ «Турист», 2001.
3. Баус С. С. Роль разработки и внедрения систем менеджмента качества в инновационном и технологическом развитии предприятия // Управленческие технологии и модели модернизационных процессов в российской экономике: история и современность: сборник научных статей Международной научно-практической конференции, 10 сентября 2015 года. - Курск: ЮЗГУ, ЗАО "Университетская книга", 2015. – С. 9-13

- управление;